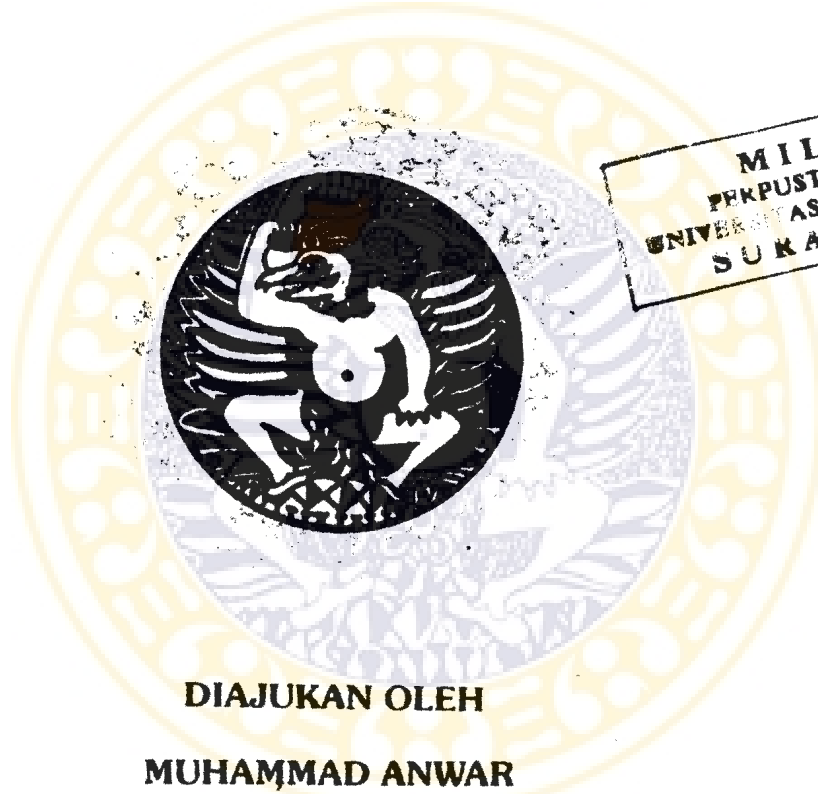


KK  
A 58/02  
Anw  
P

**PENGUKURAN KINERJA NON FINANCIAL  
DENGAN QUALITY-ORIENTED MEASUREMENT  
UNTUK MENCIPTAKAN KEPUASAN PELANGGAN  
PADA INDUSTRI RUMAH SAKIT  
(STUDI KASUS PADA RUMAH SAKIT HAJI SURABAYA)**

# SKRIPSI

**DIAJUKAN UNTUK MEMENUHI SEBAGIAN PERSYARATAN  
DALAM MEMPEROLEH GELAR SARJANA EKONOMI  
JURUSAN AKUNTANSI**



**DIAJUKAN OLEH**  
**MUHAMMAD ANWAR**  
**No. Pokok : 049836262**

**KEPADA  
FAKULTAS EKONOMI UNIVERSITAS AIRLANGGA  
SURABAYA  
2001**

## SKRIPSI

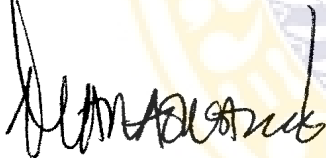
# PENGUKURAN KINERJA NON FINANCIAL DENGAN *QUALITY-ORIENTED MEASUREMENT* UNTUK MENCIPTAKAN KEPUASAN PELANGGAN PADA INDUSTRI RUMAH SAKIT (STUDI KASUS PADA RUMAH SAKIT HAJI SURABAYA)

DIAJUKAN OLEH :  
MUHAMMAD ANWAR  
No. Pokok : 049836262

MILIK  
PERPUSTAKAAN  
UNIVERSITAS AIRLANGGA  
SURABAYA

TELAH DISETUJUI DAN DITERIMA DENGAN BAIK OLEH

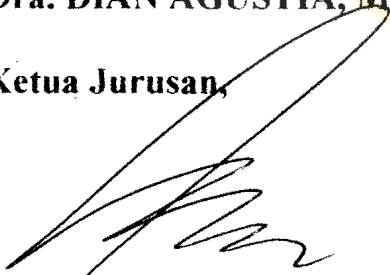
Dosen Pembimbing,



Dra. DIAN AGUSTIA, Msi., Ak

Tanggal...15/02/02.....

Ketua Jurusan,



Dr. H. MUSLICH ANSHORI, MSc., Ak

Tanggal...15/2002-2002.....

### Abstraksi

Pengukuran Kinerja Non Finansial yang dilakukan pada Rumah Sakit Haji Surabaya merupakan salah satu jenis pengukuran kinerja yang akan menyajikan beberapa indikator, sehingga dengan indikator-indikator tersebut akan memberikan analisa yang akurat dalam mengukur kinerja Rumah Sakit Haji Surabaya pada tahun berjalan dan memprediksi kinerja tahun mendatang agar lebih efektif dan efisien.

Indikator pengukuran kinerja yang telah ditetapkan oleh Menteri Kesehatan Republik Indonesia adalah BOR, TOI, BTO, ALOS, GDR, NDR dan Rata-rata Kunjungan poliklinik, diklasifikasikan sesuai dengan dimensi pengukuran kinerja non finansial. Pengklasifikasian tersebut akan memudahkan dalam menilai dan menganalisa sesuai dengan kebutuhan persaingan yang semakin tajam, yaitu dimensi efisiensi (BOR, TOI, BTO) dan dimensi kualitas (GDR, NDR, Rata-rata Kunjungan Poliklinik) serta dimensi waktu (ALOS).

Dalam skripsi ini juga disajikan penilaian kinerja dengan Diagram Jonhson, yang merupakan suatu penilaian dengan menggambarkan posisi Rumah Sakit Haji Surabaya dalam suatu diagram yang dibandingkan dengan daerah efisiensi yang distandarkan oleh Diagram Johnson. Dalam Diagram Johnson tersebut menyajikan BOR, TOI dan ALOS secara sekaligus untuk menilai kinerja Rumah Sakit Haji sehingga memiliki keunggulan informasi yang disajikan lebih cepat dan akurat serta skala perbandingan yang lebih luas yaitu bisa dibandingkan dengan rumah sakit lain yang sejenis.

Indikator-indikator yang disajikan diatas merupakan indikator yang memfokuskan pada pelanggan sehingga implikasinya searah dengan kepuasan pelanggan, yaitu jika indikator-indikator tersebut diatas baik maka dapat disimpulkan kepuasan pelanggan juga baik sebaliknya jika indikator-indikator tersebut kurang maka kepuasan pelanggan juga kurang.